

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan PT.XYZ menggunakan *Balanced Scorecard* pada perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis dan pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif baik kuantitatif maupun kualitatif. Subjek yang diteliti terdiri dari 11 informan yaitu 7 orang asisten manajer dan 4 orang manajer serta data yang digunakan selama tiga tahun (2017 sampai dengan 2019). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan PT. XYZ terukur dari 20 *Key Performance Indicator* (KPI) pada tahun 2017 cukup, ditahun 2018 buruk, dan tahun 2019 cukup. Usulan strategi yang diajukan untuk perbaikan pada perspektif keuangan adalah meningkatkan *Net profit margin* dengan cara mencari pangsa pasar, pada perspektif pelanggan adalah meningkatkan *customer satisfaction index* dengan cara survei pelanggan, pada perspektif proses bisnis adalah meningkatkan *on time delivery* dengan cara mencari rute tercepat tanpa hambatan saat melakukan pengiriman, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah meningkatkan *revenue per employee* dengan cara memiliki budaya kerja yang jelas dan menyesuaikan kemampuan karyawan sesuai dengan *jobdesk* nya.

Kata kunci: *Pengukuran Kinerja, Balance Scorecard, Key Performance Indicator*



ABSTRACTION

This study aims to determine the performance of the company PT. XYZ using the Balanced Scorecard from the perspective of finance, customers, business processes and learning and growth. This research uses descriptive research both quantitative and qualitative. The subjects studied consisted of 11 informants, namely 7 assistant managers and 4 managers and the data used for three years (2017 to 2019). The results of this study indicate that the company performance of PT. XYZ measured from the 20 Key Performance Indicator (KPI) in 2017 was sufficient, in 2018 was bad, and in 2019 was sufficient. The proposed strategy for improvement from a financial perspective is to increase the Net profit margin by looking for market share, from the customer perspective it is to increase the customer satisfaction index by means of customer surveys, from the business process perspective is to increase on time delivery by finding the fastest route without obstacles when deliver, and the perspective of learning and growth is increasing revenue per employee by having a clear work culture and adjusting employee abilities according to their jobdesk.

Keywords: Performance Measurement, Balance Scorecard, Key Performance Indicator

